

Servisní smlouva

o poskytování záručního a pozáručního servisu

č. S/03/2013/

uzavřená mezi

Poskytovatelem servisu	EM TEST ČR, spol. s r.o.
Statutární orgán:	Jiráskova 1284, 755 01 VSETÍN
	Ing. Radek Orság, jednatel společnosti
IČO :	62362771
DIČ :	CZ 62362771
Bankovní spojení :	KB Vsetín, a.s., č.ú. 6779590207/0100
Registrace :	Obchodní rejstřík KS Ostrava, oddíl C, č.vložky 13211

(dále jen poskytovatel)

a

Objednatelem servisu:	Městský dopravní podnik Opava, a.s.
	Bílovecká 1127/98, PSČ 747 06 Opava
Zastoupení :	Ing. Jiří Tichý – předseda představenstva
IČO :	64610250
DIČ :	CZ64610250
Číslo účtu :	1841501349/0800, Česká spořitelna, a.s.
Registrace – soud :	OR KS Ostrava, oddíl B, vložka 1234

(dále jen "objednatel")

všichni společně a nerozdílně jako zhotovitel na straně první uzavřeli s objednatelem tuto smlouvu s následujícím obsahem:

Čl. 1

Definice základních pojmů

Helpdesk - internetová stránka umožňující komunikaci mezi poskytovatelem a objednatelem

Elektronický formulář - (dále též EF) je elektronický dokument objednatele pro oznámení poruch; tento dokument je přístupný na http://sly.emtest.sk/mantis/login_page.php

Systém – představuje palubní počítače včetně jejich programového vybavení a obslužný systém pro přípravu, přenos a zpracování dat z palubních počítačů dodaný a instalovaný objednateli dle výběrového řízení na „Odbavovací a informační systém cestujících městské hromadné dopravy v Opavě“ a dle příslušné Smlouvy o dílo č. 15/2011

Hardwarové vybavení (dále též HW nebo také zařízení) – představuje palubní počítače a další zařízení dodaná a instalovaná objednateli dle výběrového řízení na „Odbavovací a informační systém cestujících městské hromadné dopravy v Opavě“ a dle příslušné Smlouvy o dílo č. 15/2011

Softwarové vybavení (dále též SW) – představuje programové vybavení vytvořené poskytovatelem pro přípravu dat pro palubní počítače a další dodaná zařízení, pro přenos dat mezi obslužným systémem BackOffice a dodanými zařízeními a pro zpracování těchto dat (dále obslužné programové vybavení – OPV), za softwarové vybavení je považováno rovněž aplikační programové vybavení palubních počítačů (dále APV)

Autorizovaný servis - je servisní pracoviště a pověření pracovníci, provádějící záruční a pozáruční servis systému. V době uzavření této smlouvy je pro Objednatele Autorizovaným servisem servisní pracoviště Poskytovatele.

Čl. 2

Předmět smlouvy

- 2.1 Tato smlouva upravuje podmínky a způsob zajištění provádění záručních, mimozáručních a pozáručních oprav HW a SW, který zhotovitel dodal objednateli na základě Smlouvy o dílo č. 15/2011 v platném znění, v souvislosti s dodávkou odbavovacího a informačního systému MHD.
- 2.2 Pro plnění povinností plynoucích z této smlouvy autorizovaný servis zajistí a bude udržovat na vlastní náklady potřebné materiální a technické vybavení.

Čl. 3

Vymezení pojmů souvisejících s poskytováním záručního, mimozáručního a pozáručního servisu

- 3.1 Záruka na jednotlivé komponenty je Smlouvou o dílo č. 15/2011 stanovena na 36 měsíců od podepsání „akceptačního protokolu“. Záruka se vztahuje na dodržení vlastností HW a SW uvedených v příslušných technických podmínkách nebo v návodech k obsluze. Záruka na HW vybavení vozidel se vztahuje se na veškeré technické, materiálové, konstrukční a montážní závady, odporující technickým podmínkám. Záruka se nevztahuje na poškození způsobená úmyslným, násilným nebo neodborným zásahem, chybnou údržbou, obsluhou nebo manipulací a na závady způsobené montážními pracemi, pokud nebyly provedeny Poskytovatelem, jím pověřeným autorizovaným servisem nebo jím proškolenými pracovníky Objednatele. Záruka se nevztahuje také na závady, poruchy nebo chybné funkce HW a SW způsobené nedodržením provozních podmínek. Záruka se nevztahuje na nutnost provedení úprav vyvolanou změnami legislativních nebo provozních podmínek. Záruka na zařízení se nevztahuje v případě, že objednatel nedodrží požadavky na údržbu zařízení, uvedené v příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.2 Záruční opravou HW a SW je odstranění závady nebo poruchy v záruční době, přičemž se jedná o závadu nebo poruchu, na niž se vztahuje záruka. Náklady spojené se záruční opravou jdou k tíži Poskytovatele, s výjimkou nákladů na demontáž vadného HW, jeho doručení do sídla Poskytovatele a následnou montáž opraveného HW do vozidel.
- 3.3 Mimozáruční opravou je odstranění závady nebo poruchy v záruční době, přičemž se jedná o závadu nebo poruchu, na niž se záruka nevztahuje. Náklady spojené s mimozáruční opravou hradí plně Objednatel.
- 3.4 Pozáruční opravou je odstranění závady nebo poruchy po uplynutí záruční doby. Náklady spojené s pozáruční opravou hradí plně Objednatel.

- 3.5 Opravou HW a SW se rozumí oprava záruční, mimozáruční nebo pozáruční. Pro potřebu určení druhu opravy, tj. zda se jedná o opravu záruční, mimozáruční nebo pozáruční, se bude vycházet ze stanovených záručních dob pro konkrétní HW či SW, dále z technických podmínek a návodů na obsluhu.
- 3.6 Náhradním dílem se rozumí součást vyspecifikovaná autorizovaným servisem, která je použita pro odstranění závady HW. Náhradním dílem může být i celé zařízení.
- 3.7 Servisní sadou náhradních dílů je soubor náhradních dílů vyspecifikovaný autorizovaným servisem a určený k odstranění závad dodaného HW v době záruky.

Čl. 4

Postup při provádění servisu hardwarového vybavení

- 4.1 Poskytovatel dodá objednateli pro účely výměny vadných zařízení ve vozidlech sady náhradních dílů skládající se ze zařízení specifikovaných autorizovaným servisem. Dohodnuté počty těchto zařízení jsou uvedeny v následující tabulce.

Zařízení	Servisní záloha (ks)
Rídící jednotka EM 126i TWGgC8S-3-S3	3
Odbavovací terminál EM 316i TRC	3
Tiskárna EM 316i Plz-60	3
DEM 316i TRC	2
DEM 316i P	2
EM Rdi	2
Mincovník	2

- 4.2 Objednatel se zavazuje, že zařízení určená k servisní záloze nebudou využita k jiným účelům, než je řešení servisních zásahů.
- 4.3 Objednatel provede výměnu vadného zařízení ve voze za zařízení bezvadné, které je pro tyto účely poskytnuto autorizovaným servisem jako servisní sada náhradních dílů. Vadné zařízení předá bez zbytečného odkladu spolu s oznámením o poruše a přesnou specifikací poruchy k opravě uvedeném na formuláři Protokol o opravě autorizovanému servisu. Objednatel zajistí dopravu vadného zařízení autorizovanému servisu. Náklady spojené s výměnou zařízení i s odesláním vadného zařízení do opravy nese objednatel.
- 4.4 Autorizovaný servis zajistí záruční, mimozáruční i pozáruční opravu na základě Protokolu o opravě, do něhož uvede způsob provedení opravy i předběžné vyčíslení ceny opravy v případě, že se bude jednat o opravu mimozáruční či pozáruční. Následně zajistí bez prodloužení autorizovaný servis dopravu opraveného zařízení objednateli. Za ukončení opravy se považuje datum odeslání opraveného zařízení objednateli, případně jeho protokolární předání v místě provedení opravy. V případě, že nebude možné odstranit závadu výměnou zařízení, zajistí autorizovaný servis v níže uvedené reakční době opravu u Objednatele.
- 4.5 Záruční doba na provedené pozáruční opravy je 6 měsíců.
- 4.6 Rozsah spravovaného systému, na který se vztahuje podpora a servis dle této smlouvy, je uveden v příloze č. 2. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě, kdy se zásadním způsobem změní rozsah spravovaného systému (rozšíření počtu či typů spravovaného HW, změny rozsahu SW) uzavřou dodatek této smlouvy, v němž budou dohodnuty servisní podmínky související se změnou rozsahu spravovaného systému.
- 4.7 Servis HW a SW, který je v rámci dodaného systému subdodávkou, zajišťuje subdodavatel standardním způsobem.

Čl. 5

Postup při provádění servisu softwarového vybavení

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje provádět opravy systému v dodané verzi v souladu se zadávací dokumentací, v době záruční i pozáruční. Tato softwarová péče představuje zejména:
- servis OPV – záruční, mimozáruční i pozáruční
 - servis APV – záruční, mimozáruční i pozáruční
 - poskytování konzultačních služeb spojených s provozem OPV a APV v rozsahu 3 hodiny za každý kalendářní měsíc. Každá další hodina bude účtována v souladu s aktuálně platným ceníkem servisních prací Poskytovatele servisu.
- 5.2 Komunikaci smluvních stran při softwarové péči zabezpečují kontaktní osoby uvedené níže v této smlouvě.
- 5.3 Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost. Tato součinnost představuje zejména:
- zajištění řádné činnosti kontaktní osoby
 - co nejpresnější vyspecifikování chyby OPV či APV, na niž se vztahuje záruční servis, a to způsobem uvedeným níže
 - co nejpresnější nadefinování požadavku, na něž se záruční servis nevztahuje, a to způsobem uvedeným níže
 - zajištění podmínek pro realizaci servisního zásahu
 - zajištění potřebného rozsahu součinností třetích osob
- 5.4 Podkladem pro vykonání servisního zásahu OPV či APV je vyplnění elektronického formuláře v systému Helpdesk kontaktní osobou Objednatele, a to bez zbytečného odkladu po zjištění závady. Objednatel je přitom povinen vyplnit celý EF, obsahující popis závady a způsob, jak se závada projevuje, jakož i způsob, čas a okolnosti jejího vzniku. Pokud nedojde k úplnému vyplnění EF, Poskytovatel je oprávněn vrátit EF k doplnění a závada není považována za nahlášenou až do úplného vyplnění EF.
- 5.5 Nahlášené závady budou Poskytovatelem řešeny v reakčních dobách uvedených níže v této smlouvě.
- 5.6 Smluvní strany se dohodly na tom, že budou pro odstraňování závad OPV i APV používat vzdálený přístup k HW objednatel, kde bude servisní zásah realizován. Teprve v případě, že nebude možné odstranit závadu s využitím dálkové správy, bude realizována demontáž zařízení z vozidel a odeslání Poskytovateli. V nutných případech zabezpečí Poskytovatel výjezd technika k Objednateli.
- 5.7 Mimozáruční úpravy OPV i APV budou prováděny na základě návrhů, které bude předkládat kontaktní osoba Objednatele kontaktní osobě Poskytovatele. Ke každému návrhu na úpravu OPV i APV vypracuje kontaktní osoba Poskytovatele v reakční době uvedené níže stanovisko, v němž uvede:
- zda navrhovanou úpravu OSV či APV považuje za realizovatelnou
 - nadefinování rozsahu a časový odhad na realizaci navrhované úpravy
 - cenu za realizaci navrhované úpravy
- 5.8 V případě úprav OPV a APV, které budou dle stanoviska kontaktní osoby Poskytovatele realizovány jako úpravy většího rozsahu, kontaktní osoby dohodnou podmínky realizaci navrhované úpravy.
- 5.9 Pro rychlejší určení charakteru závady jsou vyspecifikované možné stavy, které se nebudou řešit jako záruční závady a jsou uvedeny v příloze č. 4.

Čl. 6

Kontaktní osoby

Kontaktní osobou Objednatele je

- 6.1 Kontaktní osoba Objednatele je oprávněna zejména
- nahlášovat požadavky na servisní zásahy, podporu a úpravy OPV a APV
 - poskytovat potřebnou součinnost ze strany objednatel

- přebírat opravy a podepisovat předávací protokoly při odstraňování závad nepodléhajících běžnému servisu (např. HW se předává s vyplněným Protokolem o opravě)
 - zajistit aktualizaci APV ve všech zařízeních, jichž se změny týkají
- 6.2 Kontaktní osoba Objednatele bude dodavatelem zaškolená do problematiky OPV a APV.
- 6.3 Kontaktní osobou Poskytovatele je _____ za oblast SW a HW. Kontakt:
- 6.4 Kontaktní osoby Objednatele jsou oprávněny zejména
- vypracovat stanovisko k nahlášeným závadám
 - dohodnout podmínky servisních zásahů a úpravy OPV a APV
 - předávat opravy a podepisovat předávací protokoly při odstraňování závad nepodléhajících běžnému servisu (např. HW se předává s vyplněným Protokolem o opravě)
- 6.5 Autorizovaným servisem Poskytovatele je servisní oddělení poskytovatele na adrese:
EM TEST ČR spol. s r.o., Jiráskova 1284, 755 01, Vsetín,

Čl. 7

Reakční doby

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje, že zahájí řešení prokazatelných vad v záruční době v níže uvedených lhůtách:
- Lhůta pro odstranění závad HW a SW ve vozidlech - v pracovní dny do max. 48 hodin od prokazatelného nahlášení způsobem jak je uvedeno v odst.5.4 čl.5 této smlouvy.
 - Lhůta pro odstranění závad "pevného" SW a HW v pracovní dny do max. 48 hodin (lze využít vzdálený přístup) od prokazatelného nahlášení způsobem jak je uvedeno v odst.5.4 čl.5 této smlouvy.
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje, že zabezpečí rovněž pozáruční servis zařízení v reakčních dobách definovaných v čl. 7.1,
- 7.3 Reakční doba začíná plynout od prokazatelného nahlášení prostřednictvím EF nebo doručením vadného zařízení, pokud jsou tyto doručeny Poskytovateli v pracovní dny od 8:00 hod do 16:00 hodin. V případě doručení po 16hodině nebo mimo pracovní den, začíná reakční doba plynout od 8:00 hodin následujícího pracovního dne po zaslání vyplněného EF nebo obdržení zařízení autorizovaným servisem. Po obdržení EF má Poskytovatel právo otestovat nebo provést kontrolu funkčnosti HW či SW přímo u Objednatele. Poskytovatel se neopozdí s realizací servisního zásahu v reakční době uvedené v čl. 7.1, této smlouvy v případě, že nebude moci splnit své závazky z důvodů neposkytnutí součinnosti Objednatele a také v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných okolností mimořádné povahy způsobených např. vyšší mocí. Příslušné lhůty plnění se prodlouží o dobu trvání neposkytnutí součinnosti resp. o dobu trvání okolností mimořádné povahy.

Čl. 8

Dohodnutá cena

- 8.1 Záruční servis a opravy jsou poskytovány bezplatně.
- 8.2 Servisní opravy HW i SW v případě, že se bude jednat o opravy pozáruční, budou Poskytovatelem fakturovány za dohodnutou výši a to 500,-Kč/hodina. K této ceně je poskytovatel oprávněn naúčtovat další prokazatelné náklady dle aktuálního ceníku (cestovné včetně ztráty času technika, prostoje.....). Rovněž jiné práce než jsou práce servisní budou Poskytovatelem fakturovány dle aktuálního ceníku. Ceník platný v době podpisu této smlouvy je uveden v příloze č.3.
- 8.3 Objednatel se zavazuje, že za služby definované v čl. 5.7, zaplatí za služby dle aktuálního ceníku Poskytovatele (ceník platný v době podpisu této smlouvy je uveden v příloze č.3).

- 8.4 V případě mimozáručních a pozáručních servisních zásahů a podpory vystaví Poskytovatel fakturu – daňový doklad za provedené služby nejdéle do 15 dnů od data zdanitelného plnění na adresu fakturace@mdpo.cz, se 14 denní splatností.

Čl. 9

Zodpovědnost za škody

- 9.1 Poskytovatel nezodpovídá za případné škody, které by objednateli vznikly zpracováním chybných vstupních údajů (JŘ, ..) a za následné škody, které by Objednateli vznikly v případě, že by pokračoval v používání systému při jeho zjevných nedostatcích.
- 9.2 Poskytovatel nezodpovídá za případné škody včetně ztrát dat, které by Objednateli vznikly nesprávnou obsluhou dodaného HW a SW a vlivem technických chyb výpočetní techniky, systémového software či jiného vnějšího vlivu, který nemá souvislost se spravovaným systémem.
- 9.3 V případě, že Objednatel nesplní své povinnosti plynoucí z ustanovení této smlouvy, nezodpovídá Poskytovatel za případné škody, které by mohly vzniknout v souvislosti s nesplněním povinností Objednatele.

Čl. 10

Sankční ujednání

- 10.1 Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě, kdy poskytovatel při servisu HW a SW nedodrží lhůtu pro odstranění závad dle čl. 7.1 této smlouvy, vzniká Objednateli nárok na náhradu ve výši 6.250,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 10.2 Smluvní strany se dohodly na tom, že pokud Objednatel neuhradí Poskytovateli vystavené faktury v době jejich splatnosti, vzniká Poskytovateli nárok na náhradu ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení.

Čl. 11

Délka platnosti smlouvy

- 11.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 11.2 Smlouva může zaniknout:
- dohodou smluvních stran
 - výpovědí některé ze smluvních stran, a to písemnou formou doručenou na adresu druhé strany. Výpovědní lhůta je stanovena na 3 měsíce a začíná od prvního dne následujícího kalendářního měsíce od doručení výpovědi druhé straně
- 11.3 V případě podstatného porušení smluvních podmínek této smlouvy je poškozená strana oprávněná písemně odstoupit od smlouvy, jakmile to bez zbytečného odkladu, poté, co se o příslušném porušení dozvěděla, písemně ohlásí druhé straně, která podstatně porušila smluvní podmínky. Tato výpověď však musí následovat po prvotním neúspěšném pokusu o smír ve formě písemné výzvy poškozené strany k odstranění nedostatků, s poskytnutím přiměřené lhůty k nápravě, doručené straně, která smlouvu porušila. Odstoupením od smlouvy smlouvá, zaniká, a to v okamžiku, kdy je projev vůle oprávněné strany odstoupit od smlouvy doručen druhé straně, a to k tomuto dni.
- 11.4 Za podstatné porušení smluvních podmínek ze strany objednatel se považuje prodlení s úhradou faktur delší než 30 kalendářních dní.

Čl. 12
Závěrečná ujednání

- 12.1 Smluvní strany se dohodly, že závazkové vztahy neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními Obchodního zákoníku v platném znění.
- 12.2 Smlouva vzniká dohodou smluvních stran o celém jejím obsahu a nabývá účinnosti dnem podpisu smluvními stranami.
- 12.3 Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany jen formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 12.4 Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena po vzájemné dohodě, podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně, srozumitelně, nikoliv v tísní a ne za nápadně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují své podpisy.
- 12.5 Smluvní strany se dohodly na tom, že případné problémy budou řešit přednostně dohodou na základě jednání.
- 12.6 Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každý má právní sílu originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 12.7 Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy č. 1 až 4
- Příloha č. 1 : Požadavky na údržbu zařízení
- Příloha č. 2 : Rozsah spravovaného systému
- Příloha č. 3 : Aktuální ceník prací platný od 1. 11. 2013
- Příloha č. 4 : Posouzení druhu závady

Ve Vsetíně dne 6. 1. 2014

V Opavě 1. 1. 2014

Za poskytovatele:
/razítko a podpis/ /

Za objednatele:
/razítko a podpis/

①

EM TEST s.r.o.
Jiráskova 1284, 755 01 Vsetín, IČO: 62362771
tel.-fax: 571 477 444, email: emtest@emtest.cz

Příloha č. 1 Servisní smlouvy o poskytování záručního a pozáručního servisu č. S 03/2011

Požadavky na údržbu zařízení

Provozovatel bere na vědomí, že o všechny dodané komponenty musí řádně pečovat a provádět běžnou údržbu, která zahrnuje níže uvedené úkony.

Bežná údržba odbavovacího zařízení:

1. Pravidelné čištění displejů od nečistot
2. Pravidelné čištění tiskárny (odřezky z papíru, čidla, které tiskárna obsahuje)
3. Vizuální kontrola zařízení.
4. Dbát na správné zavedení papíru a jeho odřezání po výměně v tiskárně.
5. Dbát při obsluze zařízení, aby nedošlo k vytažení konektorů.
6. Čištění mincovníku. Nepoužívat chemikálie, pouze čistý hadřík, nebo papír.
7. Při výměně trezoru mincí dbát na správné zavedení kasy s otevřeným okýnkem pro mince.
8. Napružit kontakty Dallasu při nenačtení trezoru mincí.
9. Zajištění průchodnosti mincovníku od vstupu po trezor.
10. Pravidelně kontrolovat dotažení šroubových spojů.

Bežná údržba specifická pro kontrolní zařízení TELEFUNKEN:

1. Pravidelné čištění displeje od nečistot
2. Vizuální kontrola zařízení.
3. Pravidelné nabíjení akumulátorů.

Základní údržbu může zajistit provozovatel zařízení v libovolných intervalech vyvolaných provozními potřebami.

Ve Vsetíně dne 6.1.2014 A

Za poskytovatele:
/razítko a podpis/

V Opavě 3.1.2014 /

Za objednatele:
/razítko a podpis/

 ^①
ČR s.r.o.
Jiráskova 1284, 755 01 Vsetín, IČO: 62362771
tel./fax: 571 477 444, email: emtest@emtest.cz

Příloha č. 2 Servisní smlouvy o poskytování záručního a pozáručního servisu č. S 03/2011

Rozsah spravovaného systému

Vozidlový odbavovací systém	70 ks, dle předávacích protokolů
Kontrolní zařízení TELEFUNKEN	2 ks včetně příslušenství
Předprodejní pracoviště	3 ks, dle předávacího protokolu
Vybavení dispečerského pracoviště	1 ks, dle předávacího protokolu
OPV ve verzi 9.22	dle předávacího protokolu
APV ve verzích 9.1.6	dle předávacího protokolu

Ve Vsetíně dne 6.1.2014 /

Za poskytovatele:
/razítko a podpis/

V Opavě 9.1.2014

Za objednatele:
/razítko a podpis/

 ^①
ČR s.r.o.
Jiráskova 1284, 755 01 Vsetín, IČO: 62362771
tel./fax: 571 477 444, email: emtest@emtest.cz

Příloha č. 3 Servisní smlouvy o poskytování záručního a pozáručního servisu č. S 03/2011

Ceník softwarových, datových a hardwarových prací

Popis	Hodinová sazba pro smluvní partnery *	Hodinová sazba ostatní
	(bez DPH)	
Systémová, servisní a montážní práce		
Instalace systému WINADO	1000 Kč	1 400 Kč
Administrace systému WINADO	1000 Kč	1 400 Kč
Databázová údržba, zálohování	1000 Kč	1 400 Kč
Školení uživatelů	1500 Kč	1 800 Kč
Analytické práce	1600 Kč	1 900 Kč
Programátorské práce	1600 Kč	1 900 Kč
SW podpora	1 000 Kč	1 400 Kč
Servisní HW práce	760 Kč	960 Kč
Montážní práce při dodání HW	760 Kč	760 Kč
Doba technika strávená na cestě	380 Kč	480 Kč
Prostoje	380 Kč	480 Kč
Doprava – sazba za 1 km	10 Kč	13 Kč

Pokud není uvedeno jinak, cena je uváděna za hodinu práce (prostoje) a je bez DPH, účtuje se každá započatá půlhodina.

Za práci v So/Ne/Státek se účtuje přírůžka ve výši 50% z ceny výkonu.

Vyvěstivky:

- * smluvní partner je partner, na něhož se vztahují nadstandardní servisní podmínky, na základě uzavřené servisní či jiné smlouvy s paušálním finančním plněním

Příloha č. 4 Servisní smlouvy o poskytování záručního a pozáručního servisu č. S 03/2011

Posouzení druhu závady

Pro jednoznačnější a rychlejší posouzení charakteru závady, bude provozovatel posuzovat vzniklé poruchy nejprve podle níže uvedeného seznamu vzniklých stavů.

Za záruční opravy se nebude kromě závad mimozáručního charakteru považovat také:

1. Špatně založený papír v tiskárně. Nacházejí se útržky papíru v tiskárně, anebo ořezávači.
2. Špinavá snímací hlava mincovníku. Mincovník neakceptuje mince.
3. Zaseknutý vhoz minci, kvůli nečistotám.
4. Ucpání mincovníku mincemi.
5. Špatně usazený trezor minci. Následné ucpání mincemi až po vhoz minci.
6. Povytažované konektory ze zařízení způsobené nedbalostí a neodbornou manipulací.
7. Nefunkční elektrická přípojka s kolísavým napětím a rušením.
8. Poškození způsobené vandalismem.
9. Špatně zamknuté dveře a trezor minci.
10. Nefunkčnost přenosu dat způsobená výpadkem u mobilního operátora. Změnou mobilního operátora, změnou bezpečnostního tunelu.

Technické podmínky pro provoz

Jednotlivé druhy zařízení dodaných dle Smlouvy o dílo č. 15/2011 je nutno udržovat v takovém prostředí, pro která jsou provozně určena a přizpůsobena.

Povrch zařízení je nutné chránit před znečištěním tuky, oleji a jinými mastnými látkami. Dojde-li k takovému znečištění, je nutné odstranit nečistoty hadříkem z tkaniny neuvolňující vlákna navlhčeným látkou, odstraňující mastné látky a neagresivní a neabrazivní!

Ve Vsetíně dne 6. 1. 2014 /

Za poskytovatele:
/razítko a podpis/

V Opavě 3. 1. 2014

Za objednatele:
/razítko a podpis/

 ^①
ČR s.r.o.
Jiráskova 1204, 755 01 Vsetín, IČO: 62362771
tel.-fax: 571 477 444, email: emtest@emtest.cz

